図 7-2 運用フェーズ業務における業務実施体制図

7.2. 本業務に従事する要員の条件

受注者は、本業務を実施するに当たり、以下の条件を満たす要員を、それぞれ専任で配置すること。

7.2.1. 業務管理責任者

本業務を統括管理する業務管理責任者は、以下の(1)～(3)の要件をすべて満たすこと。

(1) 以下の(A) ～(C)いずれかの資格を１つ以上保有していること。
  (A) 経済産業省（旧通商産業省）情報処理技術者試験のプロジェクトマネージャ試験の合格者。
  (B) 特定非営利活動法人 IT コーディネータ協会が認定する IT コーディネータの資格保有者。
  (C) 米国プロジェクトマネジメント協会（PMI）が認定するプロジェクトマネジメントプロフェッショナル（PMP）の資格保有者。
(2) 過去 5 年以内に、クライアント・サーバシステムの利用者が 500 人以上の LAN システムの運用管理業務における統括管理経験があること。
(3) 業務管理責任者は、受注者の職員として現に属する者であることとし、再委託は認めない。

7.2.2. 副業務管理責任者

業務管理責任者を補佐する副業務管理責任者を設置することが可能である。副業務管理責任者を設置する場合には、「7.2.1 業務管理責任者」(1)又は(2)のいずれかの要件、及び(3)の要件を満

たすこと。

7.2.3.運用管理要員

本業務を担当する運用管理要員のうち、1名以上は以下の(1)～(2)いずれかの要件を満たすこと。

(1) 以下の資格を保有していること。

・Information Technology Infrastructure Library Foundation
（ITIL Foundation）
※認証機関：Examination Institute for Information Science（EXIN）又は
Information Systems Examinations Board（ISEB）

(2) 過去5年以内に、クライアント・サーバシステムの利用者が500人以上のLANシステムの運用管理業務における実務経験が1年以上あること。

7.2.4.資格等証明書の提出

受注者は、「7.2 本業務に従事する要員の条件」の条件を満たしていることが証明できる書類等（以下、「資格等証明書」という。）を作成し、監督職員の承諾を得た上で、「2.5.2. 納入成果物」に示す期限までに納入すること。なお、提出する資格等証明書は次の要領に従い、作成すること。

(1) 作成様式は任意だが、簡潔かつ明解に記載すること。
(2) 「7.2 本業務に従事する要員の条件」の条件について、該当する事項を記載し、これを証明すること。
(3) 資格の証明については、認定機関の登録証等原本の複製等を添付すること。
(4) 資格等証明書の提出後、要員の変更が生じる場合は、速やかに監督職員の承諾を得た上で、納入物を差し替えること。

7.3. 運用管理体制の条件

(1) 受注者は、本業務実施のために業務管理責任者を契約締結後7日以内に選任し、監督職員の承諾を得ること。業務管理責任者は、運用管理全体を指揮監督し、監督職員及び機器等調達業者等との窓口を行う能力及び知識のある者を選任すること。
(2) 受注者から監督職員に対する報告事項、協議等は、すべて上記(1)で選任された業務管理責任者を通じて行うこと。
(3) 業務管理責任者又は副業務管理責任者は、監督職員から、サーバの障害により、発注者の業務に支障が生じるなどの緊急連絡を24時間365日受付、監督職員の要求に応じて、国土交通省本省へ2時間以内に駆け付けることが可能であること。
(4) 監督職員から業務管理責任者及び副業務管理責任者に対し、容易に連絡をとることが可能な体制を整えること。
(5) 契約締結後、速やかに監督職員を通して、最適化計画受注業者と協議を開始し、本システムとの運用管理上の責任分界点、連絡窓口及びエスカレーションフロー等を運用管理業務開始前までに確立すること。
(6) 本業務の遂行のため、受注者が自ら調達した機器を持ち込む場合には、「国土交通省行政情報システム管理運営規則」に従い、監督職員が指定する様式により、機器接続申請等の諸手続きを行うこと。
(7) 計画停電対応及び障害対応等においては、発注者の業務へ影響を及ぼさないよう、監督職員と協議の上、業務実施時間外にも対応を行うこと。
(8) 発注者の業務に大規模な支障等が発生する恐れがある場合、監督職員又は監督職員が指定する発注者の職員は、当該支障等が発生する恐れを事前に受注者に通知するものとし、業

務管理責任者が承諾した後、業務時間外であっても３時間以内に対応すること。また、当該支障等が発生した場合には、業務実施時間外でも必要な業務を実施すること。なお、当該支障等としては、当面、以下を想定している。

(A) 国民等への行政サービス提供の著しい低下

(B) 発注者の行政事務の著しい停滞

(C) 重大な事故、事件の発生又は国土交通省における障害により、他の中央政府機関における国民等への行政サービス提供の著しい低下及び行政事務の著しい停滞

(9) 運用管理業務の一部をリモート監視施設から行う場合は、監視体制を明確にし、「7.4.1(1) 運用管理業務計画書」に記載の上、それに基づき監視を行うとともに、以下によること。

(A) 受注者は、リモート監視施設内に、遠隔監視及び操作等を行うための実施拠点（以下、「リモート監視拠点」という。）を整備すること。

(B) 運用管理対象機器と受注者のリモート監視拠点間に敷設する回線は、セキュリティが確保された閉域網とし、インターネットの利用は認めない。なお、回線の引き込みが必要な場合は、監督職員の承諾を得た上で、受注者の責任と負担で作業すること。

(C) リモート監視拠点では、「4.3(6)稼働監視機能」の各項目について業務正常性監視が行え、また、問題発生時にはリモート監視拠点から問題発生原因の一次切り分けが可能なこと。

(D) リモート監視を行うにあたり、必要があれば、監督職員の承諾を得た上で、運用管理対象機器に必要なソフトウェアをインストールすること。また、発注者施設内に新たに機器を設置する場合は、極力、運用管理対象機器の運用に影響を及ぼさないように作業することとし、問題が発生した場合は、受注者の責任と負担で復旧すること。なお、リモート監視に必要な機器を新規に設置する場合は、ラック占有ユニット数 5U 以下とする。

(E) リモート監視拠点の監視用接続端末は、受注者の内部ネットワークと物理的に隔離された場所で、かつサポートセンター要員のみ入室可能とするセキュリティ機能が敷設されたエリア内に配置することとし、ウイルスパターンの定期的な更新やセキュリティパッチの定期的な適用等、セキュリティ対策を施すこと。また、対象機器以外の発注者資産機器へ接続することができないようアクセス制限を講じること。

7.4. 作業実施方法

7.4.1. 運用管理業務計画書等の作成

受注者は、本調達仕様書の要件に基づいた、以下のドキュメントを作成すること。

(1) 運用管理業務計画書

(A) 本調達要件を踏まえた年次の運用管理業務計画書を策定し、監督職員の承諾を得た上で、「2.5.2 納入成果物」に示す期限までに納入すること。ただし、初年度は契約締結後 14 日以内までに作成すること。

(B) 記載内容は主に以下を想定しているが、詳細は監督職員と事前に協議し、決定すること。

① 本業務の納入成果物を詳細に定義したドキュメント体系

② ドキュメント管理要領（採番ルール、版数管理及び改訂要領を含む。）

③ 体制表（要員数、作業計画と要員配置との対応関係、バックアップ支援体制、監督

職員及び関連業者（機器等調達業者及び最適化計画受注業者等）との関係、連絡先（緊急連絡先を含む。）を含む。）

④ 各業務の実施内容、業務フロー及び業務区分（各種台帳の様式を含む。）

⑤ 業務工程管理要領（作業工程名、各作業工程の実施内容、実施期間、各作業工程の完了条件及び承諾対象名を含む。）

⑥ 課題管理要領（手段及び様式を含む。）

⑦ 構成管理要領（手段及び様式を含む。）

⑧ 品質管理要領（手段及び様式を含む。）

⑨ 情報セキュリティ対策要領（手段及び様式を含む。）

⑩ サービスレベルアグリーメント（SLA）項目

⑪ 業務報告要領（手段及び様式を含む。）

(C) 運用管理業務計画書の作成に際して、機器等調達業者及び最適化受注業者等からの情報開示が必要な場合は、監督職員を通じて、受注者の責任において必要な依頼を行うこと。

(D) 運用管理業務計画書の作成後、記載内容等に変更が発生した場合、受注者は、速やかに更新し監督職員の承諾を得た上で、納入物を差し替えること。

(2) 運用管理業務年次スケジュール

(A) 本調達要件を踏まえた次年度の運用管理業務年次スケジュールを策定し、監督職員の承諾を得た上で、「2.5.2 納入成果物」に示す期限までに納入すること。ただし、初年度は契約締結後 14 日以内までに作成すること。

(B) 運用管理業務年次スケジュールの作成後、記載内容等に変更が発生した場合、受注者は、速やかに更新し監督職員の承諾を得た上で、納入物を差し替えること。

(3) 運用管理業務月次スケジュール

(A) 運用管理業務年次スケジュールに対応した翌月分の運用管理業務月次スケジュールを策定し、監督職員の承諾を得た上で、「2.5.2 納入成果物」に示す期限までに納入すること。

(B) 運用管理業務月次スケジュールの作成後、記載内容等に変更が発生した場合、受注者は、速やかに更新し監督職員の承諾を得た上で、納入物を差し替えること。

(4) 運用管理業務週次スケジュール

(A) 運用管理業務月次スケジュールに対応した翌週分の運用管理業務週次スケジュールを策定し、監督職員の承諾を得た上で、「2.5.2 納入成果物」に示す期限までに納入すること。

(B) 運用管理業務週次スケジュールの作成後、記載内容等に変更が発生した場合、受注者は、速やかに更新し監督職員の承諾を得た上で、納入物を差し替えること。

(5) 運用管理要員計画書

(A) 運用管理要員の出勤計画を月単位で策定し、監督職員の承諾を得た上で、「2.5.2 納入成果物」に示す期限までに納入すること。

(B) 運用管理要員計画書の作成後、記載内容等に変更が発生した場合、受注者は、速やかに更新し監督職員の承諾を得た上で、納入物を差し替えること。

(C) 運用管理要員の勤務時間は、本業務に支障を来さない範囲で適切なシフト勤務とすること。ただし、発注者の業務遂行に重大な影響を及ぼすシステム障害等が発生した場合及び計画停電等の法定点検に伴う停電については、監督職員の要求により、設定した勤務時間に係らず対応すること。

(D) 運用管理要員が、不慮の事故、疾病又は休暇等により勤務できない場合は、受注者の責任において代理の運用管理要員（以下、「代理要員」という。）を業務に就かせること。

(E) 本調達仕様書において資格の保持を要求している運用管理要員に対し、代理要員を適用する場合は、同等以上の資格保持者を代理要員とすること。

7.4.2. 運用管理の実施状況の管理

業務管理責任者は、運用管理業務計画書に基づき本業務の実施状況を把握し、円滑な推進を図ること。

(1) 品質管理

受注者が、本調達仕様書の要件を満たすことを保証すると共に、本業務遂行に当たり、高い品質を維持することを目的とする。

以下に示す業務内容を実施すること。

(A) 品質評価計画の立案、検証及び品質改善策の検討、実施を管理する体制を構築すること。また、各種取り組みが、しかるべき手続きに則って実施されていることを定期的に確認・報告すること。

(B) 受注者の関連会社及び協力会社等、本件の受注者でない主体が参画する体制を敷くことを監督職員が承諾する場合は、関連会社等の作業範囲及び責任範囲を明確にし、関連会社等の作業及び納入成果物に対して十分な管理・検収を実施するとともに、関連会社等に係る一切の事項について、全責任を負うこと。特に、「労働者派遣事業の適正な運営の確保及び派遣労働者の就業条件の整備等に関する法律（昭和 60 年 7 月 5 日法律第 88 号）」等の法規に抵触しないように、適切な管理・対応を行うこと。

(C) 受注者内に品質管理を専門とした部門又は担当者が存在すること。また、その組織名又は担当者氏名を提示し、かつそれらの役割・本プロジェクトとの役割分担を提示すること。

(D) 上記(C)の品質管理部門又は担当者による品質レビューを定期的に実施すること。

(2) 課題管理

プロジェクト遂行上様々な局面で発生する各種課題について、課題の認識、対応案の検討、解決、及び報告のプロセスを明確にすることを目的とする。

以下に示す業務内容を実施すること。

(A) 課題管理に当たり、以下の内容を一元管理することとし、その他必要と考えられる項目についても、管理する仕組みとすること。

① 課題内容
② 影響
③ 優先度
④ 発生日
⑤ 担当者
⑥ 対応状況
⑦ 対応策
⑧ 対応結果

⑨ 解決日

(B) 監督職員と状況を共有するために、起票、検討、対応及び承諾といった一連のワークフローを意識した管理プロセスを確立すること。

(C) 積極的に課題の早期発見に努め、速やかにその解決に取り組むこと。

(D) 対応状況を定期的に監視・報告し、解決を促す仕組みを確立すること。

(E) 本システムの運用に影響を与えるような重大な課題が発生した場合には、速やかに監督職員に報告し、対応策について協議すること。

(3) 構成・変更管理

次期システムの稼働期間内における、設定変更及び機器増減前後の整合性を維持し、次期システム構成・設定の変更に対するトレーサビリティを確保することを目的とする。

以下に示す業務内容を実施すること。

(A) 構成管理対象（ソフトウェア・ハードウェア及びその設定値等）を特定し、管理レベル（参照・更新権限及び保存方法・期間等）を定めること。

(B) 構成管理対象について、ベースライン化、変更依頼、影響分析・調査、承諾、及び実装といった一連のワークフローを意識した管理プロセスを確立すること。

(C) 要件と構成管理対象の変更について、変更内容と変更による影響を双方向に追跡可能な仕組みを確立すること。また、定期的に監査・評価し、その結果を反映・報告すること。

(4) リスク管理

運用管理業務における各作業実施時のリスクを最小限にすることを目的とする。

以下に示す業務内容を実施すること。

(A) 技術的観点、財務的観点、進捗的観点、及び人員的観点等又は本システムと類似する案件で発生した問題等から、プロジェクトの遂行に影響を与えるリスクを識別し、その発生要因、発生確率、及び影響度等を整理すること。また、発生確率及び影響度に基づき、リスクの優先度を決定し、それに応じた対策を行うこと。

(B) 上記（A）で整理したリスク及び各内容について、定期的に監視・評価し、その結果を反映・報告すること。

(C) リスクを顕在化させないための対応策（対応手順、体制等）を策定すること。
特に、優先度の高いリスクについては、その発生に備え、緊急対応時の体制・計画を緊急対応時計画として具体化すること。

(5) セキュリティ管理（セキュリティ対策の基本方針を含む）

運用管理業務において、セキュリティに関する事故及び障害等の発生を未然に防ぐこと、並びに発生した場合に被害を最小限に抑えることを目的とする。

セキュリティ管理は「(4) リスク管理」と併せてマネジメントを行うことが必要となる。

以下に示す業務内容を実施すること。

(A) 「統一管理基準・統一技術基準」及び「国土交通省情報セキュリティポリシー」の内容を理解し、遵守すること。

(B) セキュリティ対策の実施状況については、定期的に内部監査を実施し、監督職員に報告すること。

(C) セキュリティ対策の内容については、各作業工程の状況に応じて、適宜改善策を検討

し、監督職員の承諾を得ること。

(D) セキュリティ対策の内容について、契約後に発注者が行うセキュリティ関連の調査（セキュリティ診断）の実施に際して協力すること。
なお、当該調査としては当面年 1 回程度の頻度で、以下の内容を想定している。
① 運用管理対象機器への侵入調査
② 運用、管理実態及び運用管理対象機器に関するヒアリング調査
③ 運用管理対象機器の設定内容の調査・運用管理対象機器のスナップショットの調査

(E) セキュリティに関する事故及び障害等が発生した場合には、速やかに、監督職員に報告し、対応策について、協議すること。

7.4.3. 報告業務

(1) 運用管理業務週報による報告

(A) 業務管理責任者は、運用管理業務週次スケジュールに基づき実施した運用管理業務の内容及びインシデントの対応状況について、運用管理業務週報に記録し、週単位で監督職員に提出すること。ただし、重大な内容については都度報告すること。

(B) 運用管理業務週報は、当該週分を翌週最初の業務日までに監督職員に提出すること。ただし、契約期間の最終週分については、平成 31 年 1 月 31 日までに提出とする。

(2) 月次報告会の開催及び報告

(A) 業務管理責任者は、運用管理業務月次スケジュールに基づき実施した運用管理業務の対応状況等について、運用管理業務月次報告書を策定し、監督職員の承諾を得た上で、「2.5.2 納入成果物」に示す期限までに納入すること。ただし、契約期間の最終月分については、平成 31 年 1 月 31 日までに提出とする。また、重大な内容については都度報告すること。

(B) 運用管理業務月次報告書の作成後、記載内容等に変更が発生した場合、受注者は、速やかに更新し監督職員の承諾を得た上で、納入物を差し替えること。

(C) 業務管理責任者は、月次報告会を毎月 1 回開催し、運用管理業務月報等を用いて監督職員に報告すること。なお、月次報告会は 1 時間程度の開催時間を想定している。

(D) 月次報告事項については、主に以下の内容とするが、詳細は監督職員と事前に協議し、決定すること。
① 運用管理業務月次報告書（ヘルプデスクサービス・運用管理業務の実績報告等）
② 各種管理台帳に基づく報告
③ SLA 達成状況
④ 業務改善提案
⑤ その他、発注者又は受注者の要求による各種報告等

(3) 留意事項

(A) 受注者が、重要と判断した事項については、月次報告会を待つことなく、監督職員へ逐次報告を行い、指示に従うこと。

(B) 会議体での協議及び連絡事項並びに障害発生時等の報告等については、すべて監督職員向け資料を作成し、論理的かつ効率的に行うこと。

(C) 監督職員に提出した資料に見直しが必要となった場合は、監督職員に報告し、事前に

更新の承諾を得ること。

(D) 月次報告会は、当該議題の報告のみを行う場とし、協議事項等がある場合は、監督職員に連絡し、別途調整会議等を開催すること。

(E) 業務管理責任者は、業務の実施に当たり、監督職員と打合せを行った場合は、打合せ議事録を 3 業務日以内に作成し、監督職員の承諾を得ること。

7.4.4. その他

(1) 業務管理責任者は、運用管理業務の問題点、改善策等について、監督職員に報告し、速やかに対応すること。

(2) 業務管理責任者は、本システムにおける提供機能の改善及び運用管理業務の改善・向上を目的とした改善案を月次報告会にて定期的に報告すること。

(3) 業務管理責任者は、契約期間中において「7.4.3. 報告業務」以外であっても、必要に応じて監督職員から報告を求められた場合は、適宜、報告を行うこと。

(4) 監督職員が運用管理業務の適正かつ確実な実施を確保するために必要と認めるときは、受注者に対し、必要な措置を採るべきことを指示するものとする。

7.5. 引継ぎ事項

本業務の引継ぎに係る要件を以下に示す。

7.5.1. 契約後の引継ぎ

(1) 受注者は、機器等調達業者が実施する教育訓練を、契約後から履行期間の開始日までに受けること。

(2) 受注者は、現行システムの運用管理業者との業務引継ぎを、契約後から履行期間の開始日までに完了させ、発注者の業務に支障を来さないこと。

(3) 監督職員は、当該引継ぎ等が円滑に実施されるよう、機器等調達業者、現行システムの運用管理業者及び受注者に対して、必要な協力を行うものとする。

(4) 当該引継ぎに際し、監督職員は、受注者に対して本業務を実施するに当たり必要となる既存の運用管理業務で使用している手順書及び管理台帳等を貸出し又は提示する。

(5) 当該引継ぎに必要となる経費は、受注者の負担とする。

7.5.2. 請負期間満了における引継ぎ

(1) 受注者は、本業務の請負期間満了に際し、運用管理業者の変更が生じた場合は、次々期システムの運用管理業者に対し、当該運用管理業務の開始日までに業務の引継ぎを行わなければならない。また、次々期システムの運用管理業者からの問合せ等に対応すること。

(2) 運用管理期間終了日の 3 か月前までに、運用管理対象機器の運用管理を行う上で必要な情報（基本情報、設定情報、利用者情報及びパスワード等のセキュリティ情報等、運用フロー、各種連絡及び体制表等）をすべて記載した運用業務引継ぎ報告書を作成し、監督職員に提出し、承諾を得ること。

(3) 監督職員は、当該引継ぎ等が円滑に実施されるよう、受注者及び次々期システムの運用管理業者に対して必要な対応を行うものとする。

(4) 当該引継ぎに必要となる受注者に発生した経費は、受注者の負担となる。

7.6. 検収

検査職員が受注者立会いの上、検収を実施する。
なお、検収実施に際しては、必要十分な範囲の検証ができる方法を提案すること。

(1) 「2.5.2 納入成果物」に則って、納入成果物を提出すること。その際、監督職員の指示により、別途品質保証が確認できる資料を作成し、納入成果物と併せて提出すること。
(2) 検査の結果、納入成果物の全部又は一部に不合格品を生じた場合には、受注者は直ちに引き取り、必要な修正を行った後、指定した日時までに修正が反映されたすべての納入成果物を納入すること。

7.7. 瑕疵担保期間

(1) 本調達仕様書で規定するすべての業務における瑕疵担保責任期間は、検収完了後 12 か月以内とする。なお、修補に必要な費用は、すべて受注者の負担とする。
(2) 納入成果物の瑕疵が受注者の責に帰すべき事由によるものである場合は、発注者は、前項の請求に際し、これによって生じた損害の賠償を併せて請求することができる。

8. 特記事項

8.1. 関連業者との責任分界点等

本システム更改においては、物品調達及び運用管理業務が複数業者により調達される可能性がある。また、上位ネットワーク基盤となる最適化計画も同時期に更改を迎える。そのため、関連業者間の責任分界点を定め、業務内容ごとに役割分担を明確にする。

受注者は、以下の責任分界点及び役割分担に従い、本調達仕様書の要件を満たす機器調達及び業務提供を実施すること。

8.1.1. 関連業者との責任分界点

本システム及び最適化計画の更改に係る、受注者と関連業者間の責任分界点を以下に示す。
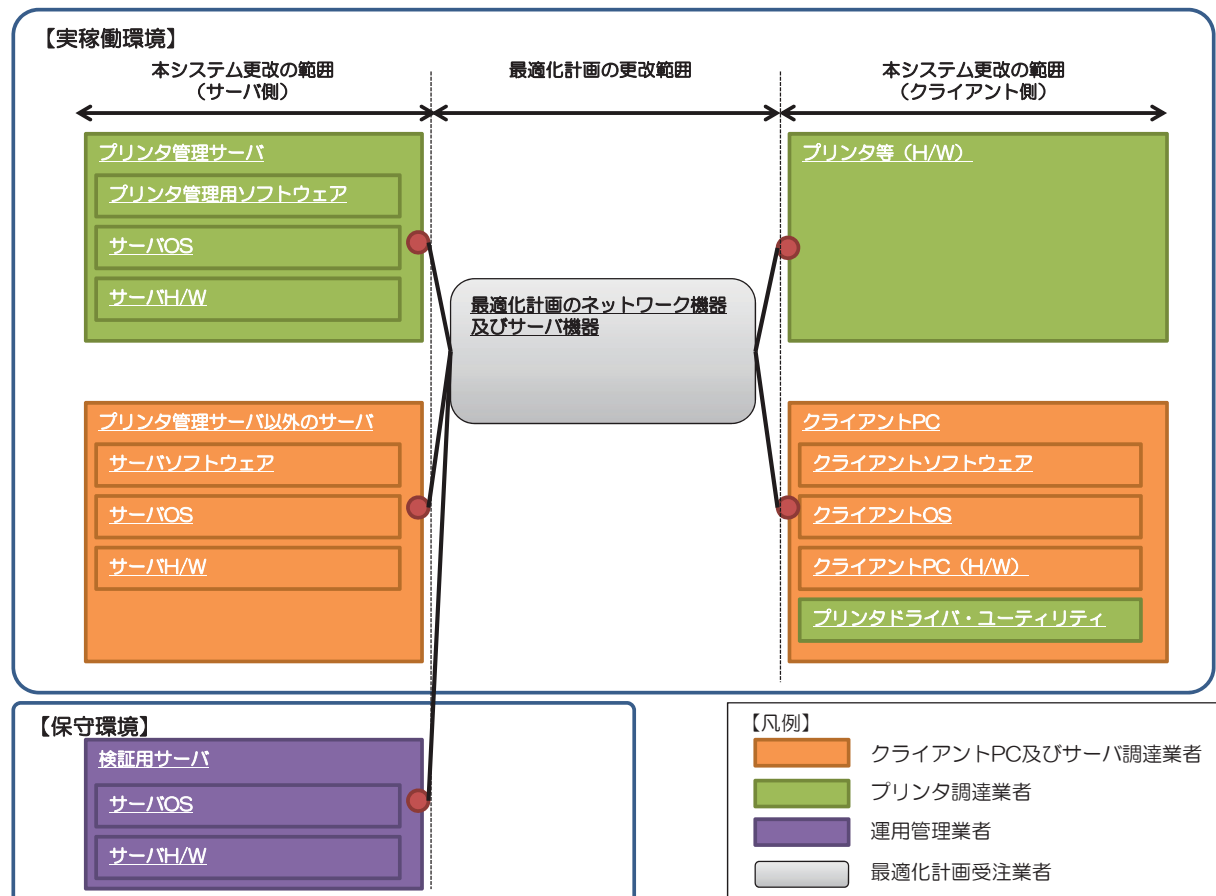
図 8-1 関連業者との責任分界点

8.1.2. 関連業者との役割分担

(1) 物品調達における役割分担

本システム更改の物品調達業務における関連業者との役割分担を以下に示す。

表 8-1 物品調達における役割分担

No	機器名称	調達担当					備考
		①	②	③	④	⑤	
1	クライアントPC		○				
2	ログオンサーバ		○				
3	ファイルサーバ		○				
4	運用管理サーバ		○				
5	稼働監視サーバ		○				
6	セキュリティ対策サーバ		○				
7	プリンタ管理サーバ			○			
8	バックアップサーバ		○				
9	拠点用多目的サーバ		○				
10	監視LAN用スイッチ		○				
11	プリンタ等			○			
12	保守環境				○		サーバ(サーバOS含む)環境を対象とし、クライアントPC及びプリンタは含まない
13	上位ネットワーク基盤					○	

【凡例】
① 発注者　　○ 調達担当
② クライアントPC及びサーバ調達業者
③ プリンタ調達業者
④ 運用管理業者
⑤ 最適化計画受注業者

(2) 導入フェーズにおける役割分担

本システム更改の導入フェーズにおける関連業者との役割分担及び責任所在を以下に示す。

表 8-2 導入フェーズにおける役割分担

No	区分	業務内容	対象	役割及び責任所在						
				①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
1	プロジェクト推進	−	全体	■	◎	○		△		
2	設計・構築	−	クライアントPC、サーバ	△	◎				△	
3		−	プリンタ	△		◎			△	
4	テスト	単体テスト	クライアントPC	■	◎					
5			サーバ	■	◎					
6			プリンタ	■		◎				
7		結合テスト	クライアントPC、サーバ、プリンタ	■	◎	○		△		
8		統合テスト	全体（外部インタフェース含む）	■	◎	○		△	△	△
9		受入れテスト	全体	◎	○	○		△	△	△
10	移行・導入	データ移行	クライアントPC	◎	○				△	
11			サーバ	△	◎				△	
12		システム移行・導入	クライアントPC	△	◎				△	
13			サーバ	△	◎			△	△	△
14			プリンタ	△	○	◎			△	

【凡例】
① 発注者
② クライアントPC及びサーバ調達業者
③ 現行プリンタ保守業者
④ 次期システムの運用管理業者
⑤ 最適化計画受注業者
⑥ 現行システムの機器調達業者または運用管理業者
⑦ バックアップサイトの運用管理業者

■ 承認
◎ 主担当
○ サポート
△ 協力

【役割及び責任所在の定義】
承認:　主担当からの報告に基づき、当該業務の承諾可否を判断する
主担当: 当該業務の管理責任者及び主たる業務推進者として、当該業務の遂行に当たる
　また、必要に応じてサポート業者及び協力業者のコントロールを行う
サポート 自身の責任範囲及び監督職員または主担当との協議結果に基づき、当該業務の主担当を能動的に支援する
協力:　主担当からの依頼に基づき、必要な情報等を提供する

(3) 運用フェーズにおける役割分担

本システム更改の運用フェーズにおける関連業者との役割分担及び責任所在を以下に示す。

表 8-3 運用フェーズにおける役割分担

No	区分	業務内容	対象	役割及び責任所在							
				①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧
1	引継ぎ等	次期システム運用開始前における引継ぎ	現行システム・次期システム	△	○	○	◎	○			
2		運用開始後（初期運用期間）における引継ぎ	次期システム	△	○	○	◎				
3		請負期間満了における引継ぎ	次期システム	△			○		◎		
4	業務計画・フロー策定	業務計画の立案・遂行	本システム	■	△	△	◎			△	
5		各種手順書及び台帳の整備	本システム	■	△	△	◎				
6		最適化計画との運用フロー確立	本システム及び最適化計画	■			◎			◎	
7	運用管理	ヘルプデスクサービス	ヘルプデスクサービス対象機器		△	△	◎			○	
8		運用管理業務（機器管理・監視等）	運用管理業務対象機器	■			◎				△
9		保守	運用管理業務対象機器	■	◎	◎	○				△
10		障害対応	運用管理業務対象機器	■	○	○	◎			○	△
11		定例報告	運用管理業務対象機器	■	△	△	◎				

【凡例】
① 発注者
② クライアントPC及びサーバ調達業者（保守担当）
③ 現行プリンタ保守業者
④ 次期システムの運用管理業者
⑤ 現行システムの運用管理業者
⑥ 次々期システムの機器調達業者または運用管理業者
⑦ 最適化計画の運用管理業者
⑧ バックアップサイトの運用管理業者

■ 承認
◎ 主担当
○ サポート
△ 協力

【役割及び責任所在の定義】
承認： 主担当からの報告に基づき、当該業務の承諾可否を判断する
主担当：当該業務の管理責任者及び主たる業務推進者として、当該業務の遂行に当たる
また、必要に応じてサポート業者及び協力業者のコントロールを行う
サポート 自身の責任範囲及び監督職員または主担当との協議結果に基づき、当該業務の主担当を能動的に支援する
協力： 主担当からの依頼に基づき、必要な情報等を提供する

8.1.3. 関連業者との作業分担

(1) 機器等調達業者との作業分担

本業務において、特に作業範囲を明確にする必要があると想定される、受注者と機器等調達業者の作業内容を以下に示す。

(A) ヘルプデスクと機器等調達業者の連携

① 受注者は、利用者からの一元的な問合せ窓口として、ヘルプデスクサービスを整備すること。ヘルプデスクサービスでは、利用者からの問合せ内容を分析し、緊急度、影響度、回答期限等を明確にした上で、機器等調達業者への対応依頼を行うこと。

② 機器等調達業者は、自身の保守対象について、一元的な保守・問合せ窓口を整備し、受注者からの依頼に基づき、問合せ回答及び保守業務を遂行する。

(B) 運用管理業務手順書及び各種管理台帳の策定

① 機器等調達業者は、受注者からの依頼に基づき、運用管理業務手順書及び各種管理台帳の作成に必要な情報を提供する。なお、運用管理業務手順書及び各種管理台帳のフォーマットは、受注者より提示すること。

8.2. 業務の実施体制

本調達仕様書に示す要件に基づいて、業務を担う体制を講ずることのできる事業者のみ、本業務の入札に参加できるものとする。また、単独で対象業務を行えない場合は、適正な業務を遂行できる共同事業体（対象業務を共同して行うことを目的として複数の民間事業者により構成され

る組織をいう。以下同じ。）として参加することができる。その場合、その構成員の中から代表者を選定するとともに、代表者が本調達に係る応札・連絡調整を行うこととする。また、共同事業体の構成員は他の共同体の構成員となり、又は、単独で参加することはできない。なお、共同事業体の代表者及び構成員は、共同事業体の結成に関する協定書（又はこれに類する書類）を作成し、提出すること。

8.3. 入札制限

(1) 調達の公平性を維持するため、以下に示す者は本調達の入札に参加できない。なお、共同事業体を構成し入札に参加する場合は、構成員のいずれかが以下に示す者の場合は、本調達の入札に参加できない。
  (A) 平成 24 年度に発注者が発注した、「国土交通本省行政情報ネットワークシステムの更改に向けた基本検討業務」又は「国土交通省ネットワーク一元化に向けた整理検討業務」を請負った事業者及びその関連業者（「財務諸表等の用語、様式及び作成方法に関する規則（昭和 38 年大蔵省令第 59 号）」第 8 条に規定する親会社及び子会社、同一の親会社をもつ会社並びに委託先事業者等の密接な利害関係を有する事業者をいう。以下同じ）
  (B) 平成 25 年度及び平成 26 年度に発注者が発注した、「国土交通省 PMO 支援業務」、「平成 25 年度国土交通省本省情報システム等を担当する PJMO に対する支援業務」又は「平成 26 年度国土交通省本省情報システム等を担当する PJMO に対する支援業務（仮称）」を請負った事業者及びその関連業者
  (C) 国土交通省 CIO 補佐官及びその支援スタッフ等が現に属する又は過去 2 年間に属していた事業者及びその関連事業者
  (D) 国土交通省 CIO 補佐官及びその支援スタッフ等がその職を辞職した後であっても、所属する事業者の所属部門（辞職後の期間が 2 年に満たない場合に限る。）は、当該国土交通省 CIO 補佐官及びその支援スタッフ等として在職していた期間に本調達の仕様書の妥当性確認及び本調達の入札事業者の審査に関する業務を行っていた場合、透明性及び公平性を確保するため、本調達の入札に参加できない。
(2) 本調達の受注者は、本調達業務を実施する部門において下記(A)及び(B)の認証を取得していること。なお、共同事業体を構成し入札に参加する場合は、共同事業体の代表者は下記(A)及び(B)の認証、その他の構成員は下記(A)の認証を取得していること。
  (A)ISMS 適合性評価制度に基づく ISMS 認証、ISO/IEC27001 認証又は JISQ27001 認証のいずれか
  (B)ISO/IEC9001 認証又は JISQ9001 認証

8.4. 知的財産権

(1) 受注者は、本調達に当たり作成される成果物に関し、「著作権法（昭和 45 年 5 月 6 日法律第 48 号）」第 27 条及び第 28 条を含む著作権のすべてを発注者に無償で譲渡するものとする。
(2) 受注者は、成果物に関する著作者人格権（著作権法第 18 条から第 20 条までに規定された権利をいう。）を行使しないものとする。ただし、発注者が承諾した場合は、この限りではない。

(3) (1)及び(2)に関わらず、納入成果物に受注者が既に著作権を保有しているもの（以下「受注者著作物」という。）が組み込まれている場合は、当該受注者著作物の著作権についてのみ、受注者に帰属する。
(4) 提出される納入成果物に第三者が権利を有する著作物が含まれる場合には、受注者が当該著作物の使用に必要な費用の負担及び使用許諾契約等に係る一切の手続きを行うものとする。
(5) 本調達に関し、第三者との間に知的財産権に係る権利侵害の紛争等が生じた場合には、当該紛争等の原因が専ら発注者の責めに帰すべき事由による場合を除き、受注者は自らの費用及び責任により、当該紛争等の解決に係る一切の処理をすること。この場合、国土交通省は係る紛争等の事実を知ったときは、受注者に通知し、必要な範囲での訴訟上の防衛を受注者に委ねる等の協力措置を講じるものとする。

8.5. 再委託

(1) 受注者は、本業務の実施に当たり、その全部を一括して再委託してはならない。
(2) 受注者は、本業務の実施に当たり、その一部について再委託を行う場合には、原則として、あらかじめ提案書において、再委託先に委託する業務の範囲、再委託を行うことの合理性及び必要性、再委託先の履行能力並びに報告徴収、個人情報の管理その他運営管理の方法（以下「再委託先等」という。）について記載しなければならない。
(3) 受注者は、契約締結後やむを得ない事情により再委託を行う場合には、再委託先等を明らかにした上で、監督職員の承諾を得なければならない。
(4) 受注者は、(2)又は(3)により再委託を行う場合には、受注者が発注者に対して負う義務を適切に履行するため、再委託先の事業者に対し「8.7 機密保持」及び「8.8.2 政府方針等の遵守」に規定する事項その他の事項について、必要な措置を講じさせるとともに、再委託先から必要な報告を聴取することとする。
(5) (2)から(4)までに基づき、受注者が再委託先の事業者に義務を実施させる場合は、全て受注者の責任において行うものとし、再委託先の事業者の責に帰すべき事由については、受注者の責に帰すべき事由とみなして、受注者が責任を負うものとする。

8.6. 閲覧資料

応札希望者は、本業務を掌握するために、現行システムの導入、保守及び運用管理業務等に関する以下の資料を閲覧することができる。閲覧を希望する者は、守秘義務に関する誓約書及び競争参加資格確認書類（別途、会計課に提出する書類の写し。）を提出の上、入札公告日から入札書提出期限までの期間（業務日の午前 10 時から午後 5 時まで）に、監督職員に事前連絡の上、下記(1)の場所において、監督職員が定める方法にて閲覧することを許可する。

表 8-4 閲覧可能資料

No	資料区分	資料名
1	庁舎図面	本省 2 号館及び 3 号館の庁舎に関する図面（電源系統、耐震・免震の対応状況等を含む）
2	ネットワーク構成	本システムの設置拠点に関するネットワーク構成図面（LAN 及び WAN）

No	資料区分	資料名
3	共通	打合せ議事録
4	導入・移行 ・現行システム	導入計画書
5		工程表
6		機器承諾書
7		導入責任者通知書
8		試験成績書
9		作業報告書
10		取扱説明書等
11		操作マニュアル
12		移行計画及び手順書
13	保守 ・現行システム	保守計画書
14		保守責任者通知書
15		保守作業報告書（日報）
16		保守作業報告書（月報）
17	運用管理 ・現行システム	運用管理業務計画書
18		運用管理責任者通知書
19		運用管理作業報告書（日報）
20		運用管理業務報告書（月報）
21		運用管理業務マニュアル
22	次期システム	調達仕様書及び調達機器一覧
23		国土交通省本省行政情報ネットワークシステム運用管理業務における民間競争入札実施要項
24	最適化計画	調達仕様書
25		運用ガイドライン
26		移行ガイドライン
27		移行計画・手順書（概要）
28		接続ガイドライン（サーバ・ネットワーク編）
29		接続ガイドライン（端末編）

(1) 閲覧場所
東京都千代田区霞が関 2-1-2　中央合同庁舎第 2 号館 14 階
国土交通省総合政策局行政情報化推進課

8.7. 機密保持

受注者は、以下の点に留意して、情報セキュリティを確保するものとする。

(1) 受注者において、本調達に関する業務に従事する者又は従事していた者は、本業務の実施に際して知り得た発注者の情報を、第三者に漏らし、盗用又は本業務以外の目的のために利用してはならない。これらの者が秘密を漏らし又は盗用した場合には、「競争の導入に

よる公共サービスの改革に関する法律（平成 18 年 6 月 2 日法律第 51 号)」第 54 条により罰則の適用がある。

(2) 受注者は、本業務の実施に際して得られた情報処理に関する利用技術(アイデアまたはノウハウ)については、受注者からの文書による申出を監督職員が認めた場合に限り、第三者へ開示することができる。

(3) 受注者は、発注者から提供された個人情報及び業務上知り得た個人情報について、「個人情報の保護に関する法律（平成 15 年 5 月 30 日法律第 57 号)」(以下「個人情報保護法」という。）に基づき、適切な管理を行わなくてはならない。また、当該個人情報については、本業務以外の目的のために利用してはならない。

(4) 受注者は、上記(1)～(3)の他、契約履行に際し知り得た情報の漏洩を発生させないこと。

(5) 受注者は、契約後１４日以内に、本業務に係る情報セキュリティ対策とその実施方法及び管理体制について発注者に書面で提出すること。

(6) 受注者は、発注者から要機密情報を提供された場合には、当該情報の機密性の格付に応じて適切に取り扱うための処置を講ずること。また、本業務において受注者が作成する情報については、監督職員からの指示に応じて適切に取り扱うこと。

(7) 受注者は、「国土交通省情報セキュリティポリシー」に準拠した情報セキュリティ対策の履行が不十分とみなされる時又は受注者において本業務に係る情報セキュリティ事故が発生した時は、必要に応じて発注者の行う情報セキュリティ対策に関する監査を受け入れること。

(8) 受注者は、発注者から提供された要機密情報が業務終了等により不要になった場合には、確実に返却又は廃棄すること。また、本業務において受注者が作成した情報についても、監督職員からの指示に応じて適切に廃棄すること。

(9) 情報システムを構築・改良する業務にあっては、受注者は、「国土交通省情報セキュリティポリシー」に準拠したシステムを構築すること。

(10) 受注者は、本業務の終了時に本業務で実施した情報セキュリティ対策を報告すること。

(11) 上記(1)から(10)までのほか、監督職員は、受注者に対し、本業務の適性且つ確実な実施に必要な限りで、秘密を適正に取り扱うために必要な措置を採るべき事を指示することができる。

8.8. 遵守事項

8.8.1. 契約条件

(1) 契約は、落札後速やかに行うこと。

(2) 本調達の受注者は、役務（ヘルプデスクサービス業務、運用管理業務等の業務別に職位ごとの単位）毎の単価を明示し入札金額の内訳を提示すること。

(3) 提案書に記載された事項は、業務を実施する上で最低限遵守すべき事項とするため、受注者には履行義務・納入成果物作成義務が発生する。

8.8.2. 政府方針等の遵守

(1) 電子政府推進計画等の政府方針に従うこと。また、今後、出される政府方針等への対応については、監督職員と協議の上、実施すること。

(2) 統一管理基準・統一技術基準に基づき、情報管理に必要な処置を講ずること。

(3) 発注者内で定められた業務継続計画方針については、監督職員と協議の上、必要に応じて対策を検討、実施すること。

8.8.3. 業務の実施に関する遵守事項

(1) 受注者は、「4.1.1 共通要件」(5)で発注者が準備した設備を本業務の実施及び実施に付随する業務以外の目的で使用し、又は利用してはならない。

(2) 受注者は、あらかじめ監督職員と協議した上で、発注者の業務に支障を来さない範囲において、施設内に運用管理業務の実施に必要な設備等を持ち込むことができる。

(3) 受注者が本業務の実施に伴い、必要となる作業で発注者の施設内の作業場所を使用する場合は、事前に監督職員に申請し、その承諾を得なければならない。また、発注者の施設以外の施設内における作業に当たっては、当該施設の施設管理者の施設管理規則等に従い、受注者の責任で当該施設管理者の承諾を得て、実施すること。

(4) 受注者は作業場所を整理・整頓し、安全に留意して事故の防止に努めるとともに労働基準法、労働安全衛生法等を遵守して、安全の徹底を図り、作業すること。

(5) 受注者は、設備等を設置した場合は、設備等の使用を終了または中止した後、直ちに必要な原状回復を行うこと。

(6) 受注者は、既存の建築物及び工作物等に汚損・損傷等を与えないよう十分に注意し、損傷（機器の故障等を含む。）が生じる恐れのある場合は、養生を行うこと。万が一損傷が生じた場合は、受注者の責任と負担にいて速やかに復旧すること。

8.8.4. その他

(1) 取引停止処置

本契約に係る提出書類（業務提案書を含む）に重大な誤り若しくは虚偽の表示があった場合、発注者は、受注者に対し、取引停止等の処置を講ずる場合がある。

(2) 業務遂行上の疑義への対応

(A) 受注者は、本調達仕様書に疑義が生じたとき、本調達仕様書により難い事由が生じたとき及び本調達仕様書に記載のない事項については、監督職員と速やかに協議し、その指示に従うこと。

(B) 受注者は、監督職員又は発注者との協議結果をまとめた資料を都度作成し、書面あるいは電子メール等にて提出すること。

(3) 業務遂行上の言語

本業務において、発注者と受注者の間で使用する言語は、日本語とする。

(4) 調査

(A) 監督職員は、運用管理業務の適正かつ確実な実施を確保するために必要があると認めるときは、「競争の導入による公共サービスの改革に関する法律（平成 18 年 法律第 51 号）」第 26 条第 1 項に基づき、受注者に対し必要な報告を求め、又は監督職員が事務所に立ち入り、当該業務の実施の状況若しくは記録、帳簿書類その他の物件を検査し、又は関係者に質問することができる。

(B) 立入検査をする監督職員は、検査等を行う際には、当該検査が同法第 26 条第 1 項に基づくものであることを受注者に明示するとともに、その身分を示す証明書を携帯し、関係者に提示するものとする

9. 監督職員

総合政策局行政情報化推進課
情報第五係長　中村　尚与志

10. 妥当性証明

総合政策局行政情報化推進課
課長　　野水　学

参考資料 1_H24年度ヘルプデスク対応実績

合計 / 件数(単位:件)

	平成24年4月	平成24年5月	平成24年6月	平成24年7月	平成24年8月	平成24年9月	平成24年10月	平成24年11月	平成24年12月	平成25年1月	平成25年2月	平成25年3月	総計
トラブル対応	74	78	76	72	188	51	73	83	38	63	77	97	970
運用支援	209	152	168	176	132	140	120	108	97	111	102	164	1679
作業依頼	293	157	139	192	193	198	269	183	187	147	129	160	2247
Q/A対応	728	385	333	499	370	347	435	235	267	273	284	378	4534
利用者ｵﾍﾟﾐｽ	4	4	3	4	2	6	2	5	1	2	1	5	39
プリンタ対応	79	101	114	99	92	114	154	122	90	83	99	98	1245
総計	1387	877	833	1042	977	856	1053	736	680	679	692	902	10714

平均 / 経過時間(単位:分)

	平成24年4月	平成24年5月	平成24年6月	平成24年7月	平成24年8月	平成24年9月	平成24年10月	平成24年11月	平成24年12月	平成25年1月	平成25年2月	平成25年3月
トラブル対応	1:28	1:40	1:20	1:45	0:57	1:48	1:38	1:56	1:26	1:28	1:47	1:36
運用支援	0:35	0:16	0:24	0:18	0:28	0:20	0:13	0:15	0:14	0:14	0:11	0:11
作業依頼	0:38	0:32	0:30	0:28	0:26	0:23	0:22	0:30	0:32	0:38	0:42	0:17
Q/A対応	0:22	0:23	0:24	0:17	0:17	0:15	0:14	0:16	0:22	0:19	0:19	0:20
利用者ｵﾍﾟﾐｽ	0:03	0:59	2:08	1:52	1:20	1:10	0:39	0:38	1:08	1:06	0:47	0:52

作業区分	障害、依頼内容	対応内容
ﾄﾗﾌﾞﾙ対応	OUTLOOK使用時にフリーズする。 OUTLOOK起動時にエラーが発生し、OUTLOOKを起動することが出来ない。	PSTファイル修復
	PC起動時にエラーが発生し、Windowsが起動しない。	システム不具合による中交換
	マウスが認識されない。	筐体不具合による外交換
	職員より不正プログラムの動作の対応依頼。	不正アクセス等が原因によるウイルス駆除等の対応
運用支援	異動等で使用者がいなくなったPCを回収依頼。	ＰＣ回収
	不審メールを受信したユーザの一覧表を作成し、該当ユーザへ メールの開封状況の確認を実施。 添付ファイル、不正URLへのアクセス状況を確認。	不審メールの受信者一覧の作成依頼
	行政情報化推進課より、不正アクセス調査等の対応依頼。	不審な通信、不審メールの調査
作業依頼	受信メール削除通知が届いたが、業務で必要なメールのため、 転送してほしい。	行政情報化推進課に確認後、職員へ該当のメールを転送
	Cドライブの空き容量が不足してメールが正常に受信出来ないため、 空き容量を確保したい。	前任者データ削除
Q&A対応	Excel、Word、一太郎の機能について教えて欲しい。	Excel、Word、一太郎の操作方法案内
	ノートPCに接続している外付けHDDを他のユーザーからも 参照できるようにしたい。	共有設定方法案内
	身に覚えのない宛先からメールを受信した。	不審メール問い合わせ対応
利用者ｵﾍﾟﾐｽ	PCに水をこぼした。キーボードの上に物が置かれた状態でPCを閉じたため、ディスプレイが破損してしまった。	水損、物損による外交換
	パスワードを複数回誤って入力してしまいロックがかかった。 パスワードを忘れてしまいログインすることができない。	アカウントロックの解除 パスワード初期化
	前任者がデータの引き継ぎを忘れてしまったため、 前任者のデータを見られるようにしてほしい。	前任者データ移動
	共有ドライブ上のデータを誤って削除してしまった。	共有ドライブ上（Ｖ、Ｗ）のファイル、フォルダの復旧

2号館
外部ディスク装置
テープライブラリ装置
ウィルス・スパムメール対策サーバ
外部公開セグメント
負荷分散装置
負荷分散装置
稼働監視サーバ
バックアップサーバ
行政情報ネットワークLAN
ログオンサーバ
ファイルサーバ
運用管理サーバ
プリントサーバ
SMTP・POPサーバ
SMTP・POPサーバ
ユーザ情報管理サーバ
ログオンサーバ
ファイルサーバ
セキュリティ対策サーバ
プリントサーバ
SMTP・POPサーバ
SMTP・POPサーバ
外部ディスク装置
外部ディスク装置
(ユーザ情報管理サーバ)
外部ディスク装置
バックアップLAN
ユーザアカウント管理サーバ
中間セグメント
メールボックス装置
3号館
ウィルス・スパムメール対策サーバ
外部公開セグメント
外部ディスク装置
テープライブラリ装置
負荷分散装置
バックアップサーバ
稼働監視サーバ
ログオンサーバ
ファイルサーバ
運用管理サーバ
プリントサーバ
SMTP・POPサーバ
SMTP・POPサーバ
ユーザ情報管理サーバ
ログオンサーバ
ファイルサーバ
セキュリティ対策サーバ
プリントサーバ
SMTP・POPサーバ
SMTP・POPサーバ
外部ディスク装置
外部ディスク装置
(ユーザ情報管理サーバ)
外部ディスク装置
メールボックス装置
WAN
リモート監視センタ